

Zelf, samen, sterker!



# Verslag Raad van Bestuur 2023

MeerWaarde  
WELZIJN



maart 2024

# Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1 De Raad van Toezicht doet verslag over 2023	4
2 MeerWaarde: zelf, samen, sterker!	6
2.1 Onze maatschappelijke opdracht	7
2.2 Sociaal werk is een vak	7
3 Samen werken aan maatschappelijke vraagstukken	9
4 MeerWaarde zichtbaar en herkenbaar	11
5 Innovatie maakt wendbaar	12
6 De organisatie	17
6.1 Organisatiestructuur	17
6.2 Uitvoering van het werk	17
6.3 Kwaliteitsmanagement	17
6.4 Certificering	19
6.5 Maatschappelijk betrokken ondernemen	19
7 Ondernemingsraad	20
8 Medewerkers	22
8.1 Personele ontwikkelingen	22
8.2 Personeel in cijfers	22
8.3 Arbo	24
8.4 Beleidsaanpassingen	25
8.5 Duurzame inzetbaarheid	25
8.6 Beroepsregistratie	27
8.7 Inhaakdagen	27
8.8 Arbeidsmarktcommunicatie	27
9 Infrastructuur	29
9.1 ICT	29
9.3 Duurzaamheid	29
10 Uitdagingen	30
10.1 Bezuinigingen, en nu?	30
10.2 Technologie	30
10.3 Digitalisering	30
10.4 Meten van impact	30
10.5 Tot slot	30
11 Begroting	31
12 Koersvast vooruit....	32

## Voorwoord

Het jaar 2023 stond in het kader van een nieuw begin. Een nieuwe missie en koers, een nieuw strategisch plan, aangestuurd door een vernieuwd team. Om van meerwaarde te blijven is het immers zaak om steeds weer opnieuw te onderzoeken wie je bent, waar je van bent, hoe je omgeving eruit ziet en hoe de buitenwereld naar jou kijkt.

Kernbegrip hierbij was verbinding. In de eerste plaats als medewerkers van MeerWaarde met elkaar. Spannende en onzekere tijden, met mogelijk een krimp in het vershiet, moeten samen actief worden aangepakt. Strijdbaar, met trots en met een verhaal. Je bent immers van MeerWaarde of je bent het niet. Daarnaast door te investeren in samenwerking en allianties met de buitenwereld. Samen met Cpunt, Maatvast en Team Sportservice (de zelfbenoemde G4) heeft MeerWaarde de handen ineengeslagen om samen te bouwen aan het sociaal domein van de toekomst. Een bijzondere uiting daarvan was het Polder Parool waarin wij de gemeente Haarlemmermeer hebben verleid om te blijven investeren in een actief, gezond en verbonden leefklimaat. Ook de komende jaren zal MeerWaarde blijven investeren in nieuwe partnerschappen die het sociaal domein in Haarlemmermeer versterken en bestendigen.

Dat doen we vanuit het besef dat de ontgroening en de vergrijzing in Haarlemmermeer gaat leiden tot een grotere vraag aan zorg en welzijn dan het aanbod kan bijbenen. Nu al moet MeerWaarde zich voorbereiden op een krimp van 20% in 2025 door een flinke korting op de basissubsidie. Bezuinigingen die MeerWaarde nog steeds ter discussie stelt vanuit de overtuiging dat juist nu investeren in sociaal werk en daarmee in preventie uiteindelijk de zorg kan ontlasten. Er zijn hoe dan ook andere oplossingen nodig om zo veel mogelijk inwoners van Haarlemmermeer zo lang mogelijk een zelfstandig bestaan te laten leiden. En zo is MeerWaarde in het kader van IZA, GALA, WOZO en de Hervormingsagenda Jeugd betrokken bij diverse tafels en initiatieven waarin die toekomst wordt vormgegeven.

MeerWaarde is er voor alle inwoners. Inwoners waar het gelukkig voor het grootste deel best goed mee gaat, maar soms een praktische vraag hebben. Maar ook voor die inwoners waarmee het (even) helemaal niet goed gaat. Inwoners die in de schulden zijn geraakt, ziek zijn, een geliefde hebben verloren, of hun baan. Inwoners die straks mogelijk geen inwoner meer kunnen zijn, bij gebrek aan woningen. Jongeren die nog steeds kampen met de naweeën van de corona-epidemie waarin zij niet werden gezien, waardoor zij in een essentiële fase van het leven te lang verstoken zijn geweest van school en sociale contacten. Jongeren die inmiddels met hun ziel onder de arm lopen omdat er lange wachtlijsten zijn bij de zorg die het niet kan bolwerken. En ten slotte ook inwoners die weliswaar hun zegeningen tellen omdat zij in een relatief rijk en vrij land wonen, maar dagelijks worden geconfronteerd met oorlog, geweld en onderdrukking aan de randen van Europa en elders in de wereld. Inwoners die zich zorgen maken over familie of lotgenoten die daar slachtoffer van zijn en die de gepaste erkenning en boosheid daarover in Nederland soms missen.

Allemaal problemen, dilemma's en vraagstukken waar inwoners soms een schouder nodig hebben. En als de geliefde of een buurtgenoot er niet is kunnen de sociaal werkers van MeerWaarde dat perspectief vaak wel geven. Ook in 2023 heeft het sociaal werk veel inwoners perspectief kunnen bieden. Met een tomeloze inzet, professionaliteit, daadkracht en creativiteit hebben we bestaande en nieuwe vraagstukken aangepakt. De meeste mensen willen heel graag verandering aanbrengen in hun situatie, maar hebben daarbij het 'steuntje in de rug' nodig. Laten we hen die blijven geven. Zodat de zorgvuldig opgebouwde sociale basis stevig blijft en preventie de samenleving houdbaar houdt. Nu en in de toekomst.



**Martijn Kool**  
*Directeur-Bestuurder*

# 1 De Raad van Toezicht doet verslag over 2023

De Raad van Toezicht heeft een vijftal rollen. De Raad controleert, is werkgever van de directeur-bestuurder en fungeert daarnaast ook als klankbord en sparringpartner van de directeur-bestuurder. Tevens is de Raad ambassadeur van MeerWaarde. De Raad is verantwoordelijk voor de continuïteit van de organisatie en daarmee voor de vraag wat aanvaardbare risico's zijn.

De Raad van Toezicht heeft zijn visie op toezicht in een korte notitie vastgelegd. Deze visie is te vinden op de website van MeerWaarde.

Per 1 januari 2023 is de nieuwe directeur-bestuurder, Martijn Kool, aangetreden. De nieuwe directeur-bestuurder heeft bij zijn aanstelling de opdracht gekregen om MeerWaarde en haar medewerkers gereed te maken voor de komende verwachte veranderingen en ontwikkelingen in het sociaal domein en de, vanaf 2025, door de gemeente doorgevoerde bezuinigingen. Innovatie en samenwerking zijn daarbij sleutelwoorden.

De Raad van Toezicht heeft veel waardering voor de wijze waarop de medewerkers ook in 2023, ondanks alle interne en externe veranderingen en de onzekerheden die de aangekondigde bezuinigingen en de wisseling in de top van de organisatie met zich meebrachten, hun werk ten dienste van de inwoners van Haarlemmermeer met enthousiasme en kennis van zaken hebben uitgevoerd. MeerWaarde en haar medewerkers blijven de inwoners van Haarlemmermeer voorop stellen.

In 2023 is de Raad van Toezicht 5 keer in reguliere vergadering bijeen geweest. Onderwerpen waren, behalve de jaarlijkse financiële stukken zoals de jaarrekening en bijbehorend verslag over 2022, de voortgangsverslagen over 2023 en de begroting 2024. Veel aandacht is daarnaast gegaan naar de consequenties voor MeerWaarde van de aangekondigde bezuinigingen en de mogelijkheden van samenwerking met andere partners binnen Haarlemmermeer in het sociaal domein. Onderwerpen die in dit kader op de agenda stonden behelsden een nieuwe strategische agenda voor de periode 2023-2027, de daarbij gewenste modernisering van de organisatie en de werving van een nieuw lid voor de Raad van Toezicht.

In oktober 2023 heeft de zelfevaluatie van de Raad van Toezicht plaatsgevonden. Bij de zelfevaluatie is vanuit een beknopte terugblik vooral gekeken naar de toekomst. Intern waren er wisselingen aan de top en daarmee een andere manier van aansturing van de organisatie. Extern constateerde de Raad van Toezicht wisselingen in de top van de gemeentelijke organisatie, aankomende bezuinigingen, noodzaak tot samenwerking in dan wel buiten de regio en de invloed van Covid op de samenleving als geheel en op MeerWaarde in het bijzonder. Dat alles brengt een nieuwe dynamiek met zich mee, waar de Raad van Toezicht in zijn samenstelling rekening mee moet houden.

De uitkomsten van de zelfevaluatie waren voor de Raad van Toezicht geen aanleiding om zijn visie op toezicht aan te passen. Om de diversiteit in de Raad van Toezicht te versterken is er voor de per 1 januari 2024 ontstane vacature gezocht naar een kandidaat uit de jongere generatie met een andere culturele achtergrond.

De samenstelling van de Raad van Toezicht in 2023 is als volgt

Mevrouw mr drs. C.M.A. van der Meule, voorzitter, voorzitter remuneratiecommissie

De heer mr drs. P.M.R. Schuurmans, vice-voorzitter, lid remuneratiecommissie, lid op voordracht OR

Mevrouw drs. J.E. Beekman, portefeuille kwaliteit

De heer drs. C.F. Reestman, voorzitter auditcommissie

De heer R. Bijkersma, lid auditcommissie

Per 31 december 2023 liep de eerste zittingstermijn van Cyriel Reestman af. De Raad van Toezicht besloot unaniem akkoord te gaan met een tweede termijn. De heer Reestman blijft voorzitter van de auditcommissie.

Per 31 december 2023 is afscheid genomen van Paul Schuurmans wegens het aflopen van zijn zittingstermijn. De heer Schuurmans is bijna 13 jaar lang verbonden geweest aan MeerWaarde. Eerst als

lid van het Stichtingsbestuur en vanaf 2016 als lid van de Raad van Toezicht. Hij zat in de Raad op voordracht van de Ondernemingsraad van MeerWaarde. Vanuit die rol was hij binnen de Raad van Toezicht aanspreekpunt voor de Ondernemingsraad. De Raad dankt hem voor zijn inzet voor MeerWaarde in deze lange periode.

Per 1 januari 2024 is mevrouw S.S.S. Profijt benoemd als opvolger van de heer Schuurmans. Samen met Jacqueline Beekman beheert zij de portefeuille kwaliteit.

Mevrouw Beekman is de heer Schuurmans opgevolgd als lid van de remuneratiecommissie.

De Ondernemingsraad heeft bij het vertrek van de heer Schuurmans gebruik gemaakt van zijn recht van voordracht voor een opvolger. De Raad heeft daarbij de voorkeur gegeven aan een zittend lid van de Raad van Toezicht. Vanaf 1 januari 2024 heeft Ron Bijkersma op voordracht van de Ondernemingsraad zitting in de Raad van Toezicht.

## 2 MeerWaarde: zelf, samen, sterker!

Als gids in het sociaal domein zijn we de ogen, oren en vraagbaak van de wijk en het dorp. Door onze aanwezigheid en het present werken, bieden we inwoners en onze andere stakeholders een laagdrempelige mogelijkheid om hun vragen over welzijn, zorg, wonen en vrije tijd te stellen. We wijzen de weg in het sociaal domein als het antwoord buiten de scope van MeerWaarde ligt. We verbinden mensen met mensen en mensen met organisaties. We zijn zichtbaar, herkenbaar, bereikbaar, toegankelijk en laagdrempelig. We voeren onze kennis- en expertisefunctie van maatschappelijke vraagstukken met passie en beleving uit vanuit onze missie en visie.

### Waar wij voor staan. Onze missie.

De professionals en vrijwilligers van MeerWaarde zijn er voor die mensen die het even niet alleen redden. We staan naast hen en leveren kortdurende ondersteuning. Voor hen die een beroep op ons doen, werken we samen aan een passend antwoord. We zijn nabij en daardoor zien we wat preventief aandacht nodig heeft. In samenwerking met ons netwerk zorgen we dat passende acties worden ondernomen. Wij zijn in ons netwerk de verbinder.

### Waar wij voor gaan. Onze visie.

#### We bevorderen zelfredzaamheid

Inwoners die het even niet alleen redden weten ons te vinden. We hebben aandacht voor het individu en zorgen voor een veilige omgeving waarin inwoners met hun hulpvraag bij ons terecht kunnen. Wij stimuleren iedereen om op eigen benen te staan en ondersteunen daar waar dit noodzakelijk is. Door de sociale kaart goed te kennen, zorgen we ervoor dat inwoners door de juiste partij worden geholpen.

#### We zijn de verbinder

Door intensief in het lokale sociaal domein samen te werken op zowel strategisch als operationeel niveau zorgen we ervoor dat inwoners de juiste hulp en ondersteuning krijgen. Vanuit onze lokale kennis verbinden we inwoners met elkaar. Hiermee investeren we in de ontwikkeling van krachtige buurten en woonkernen.

#### We werken preventief

Onze werkwijze is erop gericht om nabij te zijn en de situatie thuis goed te kennen. Zo kunnen we preventief werken waarbij we vroegtijdig oog hebben voor vraagstukken rondom eenzaamheid, armoede en gezondheid. Kinderen en jongeren hebben daarbij onze speciale aandacht. We zien hun kwetsbaarheid en bevorderen hun weerbaarheid.

#### We zijn zichtbaar

Inwoners en organisaties weten ons te vinden en weten wat ze van MeerWaarde kunnen verwachten. We hebben een lage drempel. We zijn in staat om het effect van onze dienstverlening in kaart te brengen en daarmee bewijs van onze meerwaarde te leveren.

#### We zijn professioneel

Onze medewerkers doen het werk met hart en hoofd: compassioneel en resultaatgericht. Wij zijn goed in onze professie en beschikken over de voorwaarden om te kunnen uitblinken. Wij richten ons daarbij op de inwoners van Haarlemmermeer. We investeren continu in onze eigen professionele ontwikkeling opdat we actueel, fris en vitaal blijven. Wij zijn wendbaar en gericht op het benutten van onze eigen talenten en die van collega's.

## De kracht van MeerWaarde

MeerWaarde hanteert in het werk een aantal kernwaarden. Medewerkers van MeerWaarde dragen deze kernwaarden uit in hun omgang met gemeente, inwoners, samenwerkingspartners en vrijwilligers. De kernwaarden van MeerWaarde zijn: betrokken, betrouwbaar, nieuwsgierig, toegankelijk, lef en professioneel.

### 2.1 Onze maatschappelijke opdracht

De sociaal werkers van MeerWaarde hebben een belangrijke rol bij de realisatie van een stevige sociale basis binnen de programma's van de gemeente Haarlemmermeer. Ondersteuning door onze professionals was in 2023 gericht op de volgende maatschappelijke effecten:

- Er is sprake van sociale cohesie, aandacht voor burgerschap en wederzijds begrip in zowel bestaande als nieuwe wijken.
- Kwetsbare inwoners nemen actief deel aan de samenleving waardoor zij meer zelfredzaam zijn, niet in een isolement geraken, en verbanden aangaan op basis van gelijkwaardigheid.
- Het vergroten van de eigen mogelijkheden en de sociale, emotionele en communicatieve competenties van jeugd op het gebied van welzijn, persoonlijke, sociaal-emotionele en sociaal-communicatieve ontwikkeling zodat hun assertiviteit, zelfvertrouwen en weerbaarheid worden versterkt en achterstanden/uitval op school wordt voorkomen.
- Het vergroten van de eigen mogelijkheden van (kwetsbare) jongeren op het gebied van persoonlijke, sociaal-emotionele en sociaal-communicatieve ontwikkeling zodat de zelfredzaamheid en weerbaarheid van deze jongeren worden versterkt.
- Het versterken van burgerkracht bij jongeren.
- Inwoners in een kwetsbare situatie zijn meer zelfredzaam door passende informatie en ondersteuning (bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen) of activering, of er wordt voorkomen dat zelfredzaamheid afneemt en probleemescalatie optreedt. Ook dankzij laagdrempelig beschikbare onafhankelijke cliëntondersteuning uiten inwoners hun ondersteuningsvragen bij diverse instanties voor werk en inkomen, zorg en ondersteuning.
- Door het bieden van lichte ondersteuning aan ouders en jeugdigen, het geven van preventieve voorlichting en advies, van instructie en van begeleiding, individueel of in groepen, versterken we de eigen kracht van ouders en werken we aan een omgeving waar kinderen en jongeren zich optimaal kunnen ontwikkelen. Voor de opvoeders draagt dit bij aan ontzorging en normalisering bij opvoedvraagstukken.

In de gemeenten Haarlem, Zandvoort, Bloemendaal en Heemstede spelen we een belangrijke rol bij de realisatie van de gemeentelijke doelstellingen op het gebied van veiligheid.

### 2.2 Sociaal werk is een vak

MeerWaarde voert haar opdracht uit vanuit professionaliteit en vakmanschap door sociaal werkers. We hanteren de definitie van het sociaal werk van de International Federation of Social Workers (IFSW), vertaald door het BPSW:

*Sociaal werk is een praktijkgerichte professie en een academische discipline die maatschappelijke verandering, sociale cohesie en empowerment en bevrijding van mensen bevordert. Principes van sociale rechtvaardigheid, mensenrechten, collectieve verantwoordelijkheid en respect voor diversiteit staan centraal in sociaal werk. Onderbouwd door theorieën over sociaal werk, sociale en menswetenschappen, geesteswetenschappen en relevante lokale kennis, engageert sociaal werk mensen en instituties om levensuitdagingen en problemen aan te pakken en het welzijn van individu en samenleving te verbeteren.*

Sociaal werkers hebben een forse opgave. Ze krijgen in hun werk te maken met een grote diversiteit aan (groepen) mensen met een uiteenlopend palet aan maatschappelijke problemen en vraagstukken. Zoals eenzaamheid, inclusie, armoede en schulden, re-integratie in het arbeidsproces, verwaarlozing en/of mishandeling, polarisatie en radicalisering. Het betreffen vrijwel altijd ingewikkelde vraagstukken waar

niet één oorzaak voor aan te wijzen is.<sup>1</sup> Sociaal werkers blijven in contact met mensen bij wie de problemen niet snel - vaak nooit helemaal - overgaan en die tussen wal en schip dreigen te vallen. Sociaal werk is een vak. Sociaal werkers hebben voor deze taak een zorgvuldig samengestelde gereedschapskist met methoden, vaardigheden en kennis waarmee ze alles in huis hebben om urgente maatschappelijke vraagstukken te helpen oplossen en van meerwaarde te zijn én blijven voor mensen die onze ondersteuning hard nodig hebben.

## MeerWaarde: zelf, samen, sterker!



<sup>1</sup> Op zoek naar houvast, Empowerment als handelingskader in de praktijk van zorg en welzijn, Hogeschool Inholland.



### 3 Samen werken aan maatschappelijke vraagstukken

Het blijft essentieel om een goede samenwerking op lokaal niveau te bevorderen, gebaseerd op een gemeenschappelijk belang en de behoeften van de inwoners. In Haarlemmermeer zijn tal van (maatschappelijke) organisaties actief waarmee MeerWaarde in verschillende mate, zowel op casusniveau als op regelmatige basis, samenwerkt. We werken niet alleen samen met maatschappelijke organisaties; we erkennen dat iedereen een rol speelt bij het aanpakken van maatschappelijke vraagstukken in Haarlemmermeer. De onderstaande infographic illustreert de diverse partijen waarmee we samenwerken en die bijdragen aan ons gezamenlijk doel.

#### Sociaal werk doen we met...



We lichten een aantal samenwerkingsverbanden uit.

#### Samen Sterker tegen Armoede

In Haarlemmermeer zijn we Samen Sterker tegen Armoede Haarlemmermeer gestart. Een netwerksamenwerking met maatschappelijke organisaties als MeerWaarde, Maatvast, Stichting Leergeld, Humanitas, Schuldhulpmaatje en C. Dit netwerk heeft tot doel om geldzorgen en schulden zoveel mogelijk te voorkomen, inwoners eerder, beter en sneller te ondersteunen en daarmee (financiële) bestaanszekerheid te realiseren.

## **GALA, IZA, WOZO, Hervormingsagenda Jeugd**

In het kader van GALA, IZA, WOZO en de Hervormingsagenda Jeugd wordt er voortdurend gewerkt aan de ontwikkeling van een veerkrachtig zorg- en welzijnsdomein. We bedenken nieuwe oplossingen, smeden nieuwe coalities en leggen een grotere nadruk op preventie. We investeren in een wijkgerichte aanpak waarbij inwoners steeds meer samenleven en elkaar ondersteunen. Dit alles is essentieel om de inwoners van Haarlemmermeer een langdurig en gezond zelfstandig bestaan te bieden. MeerWaarde zal hierin een cruciale rol spelen. MeerWaarde neemt deel aan thema- en overlegtafels op bestuurlijk, tactisch en operationeel niveau.

## **G4**

In 2023 hebben we ingezet op samenwerking met de 4 gesubsidieerde partijen in het sociaal domein: Maatvast, Cpunt, Team Sportservice Haarlemmermeer en MeerWaarde. Gezamenlijk hebben we een droom op papier gezet. Een droom waarin Haarlemmermeer behoort tot de gelukkigste en gezondste gemeente van Nederland: een Haarlemmermeer waarin mensen gelukkig zijn en elkaar vinden; een Haarlemmermeer die voorziet in een gezonde en sportieve leefomgeving met enerzijds voldoende groen en anderzijds een rijk creatief en cultureel aanbod; een Haarlemmermeer waar als het je even niet meezit, je weer op weg wordt geholpen door mensen uit de buurt en als dat niet lukt door betrokken professionals die je de weg wijzen.

Om deze droom te verwezenlijken hebben genoemde instellingen de handen ineen geslagen. Zo werken we verder aan een gezond sociaal fundament. En willen we cultuur, sport, sociale voorzieningen en multifunctionele faciliteiten optimaal inzetten voor de welvaart en het welzijn van inwoners. Want de droom komt ook voort uit een zorg. We zien enerzijds dat de welzijnsproblematiek onder inwoners toeneemt als gevolg van diverse sociaal-economische en klimatologische ontwikkelingen die een steeds grotere impact gaan krijgen op de leefomstandigheden van bewoners. Terwijl anderzijds de voorzieningen voor sport, cultuur en sociale cohesie zienderogen verschromelen.

Door de handen ineen te slaan en een kruisbestuiving te laten plaatsvinden tussen de unieke rollen die elke organisatie in Haarlemmermeer inneemt, werken we aan een sterk sociaal domein.

## **Samenwerking met het bedrijfsleven**

Het is van groot belang om de samenleving samen vorm te geven. Vanuit dit perspectief betrekken we het bedrijfsleven actief bij maatschappelijke vraagstukken in Haarlemmermeer. In Haarlemmermeer hebben veel ondernemers het hart op de juiste plaats. Op ons jaarlijkse Business & Social Impact Event ervaren we de grote bereidheid van ondernemers om bij te dragen aan de vrijwilligersorganisaties in Haarlemmermeer. Ondernemers werken graag mee aan ons programma Track the Talent waarbij we samen met jongeren op zoek gaan naar hun talenten en passies. Met ondernemer Your Gift Cards hebben we een vernieuwende aanpak ontwikkeld om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen voor inwoners tussen de 20 en 30 jaar. Your Gift Cards financierde dit project, terwijl MeerWaarde de aanpak opzette, uitvoerde en evalueerde.

We bezoeken bedrijven, wonen netwerkbijeenkomsten bij, hebben 'de Vrienden van MeerWaarde', en publiceren artikelen in bedrijfsmagazines waarin we advies geven over de rol die bedrijven kunnen spelen bij sociale kwesties. Tegelijkertijd informeren wij ondernemers hoe onze dienstverlening hen en hun medewerkers, die in Haarlemmermeer wonen, kan ondersteunen. Want ook medewerkers kunnen te maken krijgen met sociale problematiek als schulden, mantelzorg en (v)chtscheidingen.

Partners zoals Rotary, Rabobank Regio Schiphol, HMore en Businez zijn belangrijke netwerken in ons streven naar een inclusieve en ondersteunende samenleving.

## 4 MeerWaarde zichtbaar en herkenbaar

Profilering blijft een belangrijk aspect van ons werk, waarbij we streven naar vroegtijdige ondersteuning en het voorkomen van escalaties in latere stadia door betrokkenheid bij inwoners. We zijn zichtbaar aanwezig in de wijk, op de PlusPunten, bij samenwerkingspartners en online. Onze aanpak omvat een veelheid aan communicatiemiddelen:

- Actief gebruik van onze website en sociale mediaplatforms (LinkedIn, X, Instagram en Facebook) om volgers te informeren over onze diensten, kennis te delen over actuele maatschappelijke vraagstukken en om in contact te komen met de doelgroep. De toegang tot ons dienstenaanbod is vereenvoudigd op de website.
- Creatie van landingspagina's voor specifieke thema's, vacatures of producten.
- Publicatie van artikelen in bedrijvenmagazines als Businez en HMore, gerelateerd aan het thema van de editie.
- Speciale themapagina's in het HCNieuws en de Westerpost. In december 2023 over vrijwilligerswerk. We sluiten aan bij 433magazine als vindplaats voor het kinder- en jongerenwerk.
- Om aansluiting te houden bij de inhoud van het werk en de toegevoegde waarde voor de inwoners is het belangrijk dat we college B&W en gemeenteraadsleden informeren. We geven immers uitvoering aan de beleidsdoelstellingen van de gemeente. Daarom organiseren we werkbezoeken voor college B&W en raadsleden en delen informatie zoals de subsidieaanvraag, de jaarlijkse subsidieverantwoording en opiniestukken.
- Jaarlijkse publicatie van een jaarverslag op de website om verantwoording af te leggen aan inwoners.
- Verdere ontwikkeling van onze merkenarchitectuur via brochures, folders en flyers.
- Creatie van een sjabloon draaiboek voor Pop-up-PlusPunten.
- Gebruik van narrow casting op PlusPunt Nieuw-Vennep en PlusPunt Hoofddorp-Centrum om openingstijden en relevante informatie te delen.
- Promotie van inspirerende klantverhalen om onze toegevoegde waarde te benadrukken.
- Nieuws op de website omvat productinformatie, relevante thema's, gemeentelijke informatie en vacatures.
- Deelname aan regelmatige bijeenkomsten met communicatieadviseurs van Maatvast Haarlemmermeer, Cpunt en SportService Haarlemmermeer om communicatie naar inwoners te verbeteren.
- Actiegerichte campagnes zoals Social Work Day, de Coming Out Day, GeldWijs, Complimentendag, Wereld Alzheimerdag, Lente, Lichtpuntjes en Fleecedekens met energiebesparingstips.
- Lancering website werkenbijmeerwaarde.nl.
- Onze medewerkers dragen bedrijfskleding om herkenbaar en toegankelijk te zijn als eerste aanspreekpunt in wijken en dorpen.

## 5 Innovatie maakt wendbaar

De dynamische samenleving en veranderende wetgeving vereisen een voortdurende evaluatie van nieuwe vraagstukken, die we vervolgens omzetten in nieuwe dienstverlening die aansluit bij onze visie, missie en maatschappelijke opdracht. Steeds vaker komen we in ons werk inwoners in kwetsbare situaties tegen, evenals nieuwe doelgroepen die een plek moeten vinden in onze wijken en dorpen. Door maatschappelijke trends en ontwikkelingen te volgen, kunnen we adequaat reageren met nieuwe of aangepaste diensten, waardoor we proactief werken aan het sociaal werk van de toekomst. Onze innovatieve kracht stelt ons in staat flexibel en wendbaar te blijven.

Onze adviseurs beleid en innovatie werken samen met onze sociaal werkers aan de verdere ontwikkeling van onze dienstverlening. We vertalen best practices naar lokale, op maat gemaakte aanpakken en onderzoeken en benutten geldstromen. Naast innovatie en vernieuwing zorgen onze adviseurs voor verbetering en verandering van bestaande dienstverlening, evenals voor een betere ketensamenwerking op diverse terreinen in samenwerking met gemeenten en maatschappelijke partners. Onze adviseurs zijn nauw betrokken bij samenwerkingsinitiatieven zoals IZA, GALA, WOZO en de Hervormingsagenda jeugd.

### Andere geldstromen voor inwoners in Haarlemmermeer

Al onze dienstverlening is gericht op het verbeteren van het welzijn van de inwoners van Haarlemmermeer, met de gemeente Haarlemmermeer als onze belangrijkste opdrachtgever. Met uitzondering van BuurtBemiddeling, dat we ook in de gemeenten Haarlem, Heemstede, Bloemendaal en Zandvoort uitvoeren.

Onze adviseurs beleid & innovatie laten geen kans onbenut om met andere financieringsbronnen de kwetsbaarheid van onze inwoners in Haarlemmermeer te verminderen. Naast de reguliere financiering vanuit de gemeente Haarlemmermeer, verwerven we aanvullende financiering van fondsen, organisaties in het maatschappelijk middenveld (zoals scholen, woningcorporaties, zorginstellingen), het bedrijfsleven en de rijksoverheid. Met dit extra budget kunnen we activiteiten ontplooiën, pilots uitvoeren en investeren in het sociaal werk van de toekomst, waarvoor niet altijd middelen beschikbaar zijn binnen het reguliere budget.

Het benutten van andere financieringsbronnen vereist inspanning. Onze adviseurs onderhouden actief contacten, beheren stakeholders op thema- en gebiedsniveau (zowel intern als extern), voeren onderzoek uit en bevorderen samenwerking. Bij alle projecten streven we na positieve evaluaties naar lange termijn- en structurele financiering.

Innovatiekracht en innovatief denken zijn stevig verankerd in onze organisatie en zijn het afgelopen jaar meer dan ooit cruciaal gebleken, niet als luxe, maar als noodzaak.

Hieronder volgt een overzicht van additionele projecten die onder leiding van onze adviseurs zijn gestart of voltooid, gegroepeerd per innovatiethema.

### Armoede en schulden

#### Samen Sterker tegen Armoede

In 2023 hebben we ons ingezet voor het initiatief "Samen Sterker tegen Armoede Haarlemmermeer" Financiering kwam onder andere van het OranjeFonds.

MeerWaarde, Humanitas, Schuldhulpmaatje, C, Leergeld en Maatvast werken zeer nauw samen binnen dit project. Daarnaast zijn ook organisaties zoals de Voedselbank, Vluchtelingenwerk, MOI, gezondheidszorg, onderwijs, en uiteraard de gemeente Haarlemmermeer betrokken in een tweede laag.

Met dit tweejarige programma (met voorbereidingen tot 1 juli en uitvoering vanaf 1 juli 2023) streven we ernaar een sluitende ketenaanpak te creëren om armoede en schulden, of een toename daarvan, zoveel mogelijk te voorkomen.

### Erop Af

Erop Af is een outreachende aanpak om dreigende ontruiming te voorkomen. Dit initiatief is een samenwerking tussen de gemeente, PLANgroep, Ymere en MeerWaarde. Deze vorm van samenwerking biedt mogelijkheden om ernstige situaties voor inwoners te voorkomen. Dankzij deze methodiek slagen we erin om inwoners te betrekken bij ondersteuning, waardoor aanzienlijk persoonlijk leed en grote maatschappelijke kosten worden voorkomen. Deze innovatieve benadering helpt frictieproblemen in het systeem te voorkomen en maakt ons flexibeler om tijdig in te grijpen.

## Community Organization

### Community building Oostertuin

MeerWaarde zet voor Ymere een community builder in bij het flexwonen project Oostertuin. Er wonen 30 statushouders, 20 spoedzoekers en 10 jongeren. Er is grote tevredenheid over de inzet van de community builder. Het resultaat van de inzet is:

- Het onderlinge contact en betrokkenheid is heel goed. Gemeenschapsvorming is gestimuleerd en gefaciliteerd. De bewoners kennen en groeten elkaar. Ze komen samen tijdens activiteiten. In 2023 werden 12 activiteiten georganiseerd zoals maandelijkse inloopavonden, een gezamenlijk bezoek aan de MotoCross, een BBQ, een herinrichting van de gemeenschappelijke ruimte, een workshop kerststukjes maken en een kerstfeest. De talenten van bewoners worden aangesproken en ingezet voor wensen en behoeften van andere bewoners. Zo ontstond er op initiatief van een bewoner het idee om, in samenwerking met andere partijen, een filmpje te maken hoe de afvalcontainers gebruikt moeten worden. Een andere bewoner die in zijn thuisland filmmaker was, heeft het filmpje gefilmd en geredigeerd.
- De gemeenschappelijke ruimte, na de make-over omgedoopt tot De Huiskamer, is een landingsplek voor veel bewoners. De Huiskamer is de plek waar koffie wordt gedronken, (hulp)vragen worden gesteld, nieuwe ideeën voor de community worden ontwikkeld en verbindingen worden gelegd.
- Bewoners met problemen (schulden, echtscheiding, eenzaamheidsgevoelens) worden gesignaleerd en indien nodig doorverwezen.
- De woningen, gemeenschappelijke ruimte en buitenruimte zijn netjes. Samenleven met diverse achtergronden wordt over het algemeen als prettig ervaren.
- De relatie met de buurt is goed. Er zijn relaties opgebouwd met de volgende partijen: Vluchtelingenwerk, de Volkstuin, de Bewonerscommissie, de dorpsraad Nieuw-Vennep, BOA's, Maatvast, de gemeente en met de wijkbeheerder technisch beheer.

## Kwetsbare groepen

### GGZ in de Wijk

Vanaf januari 2023 zijn de Gemeente Haarlemmermeer en MeerWaarde gestart met het nieuwe additionele project GGZ in de Wijk als pilot. De subsidieverlening maakt deel uit van een gezamenlijk Plan van Aanpak genaamd "GGZ in de Wijk Hoofddorp", gedragen door GGZ inGeest, TeamED en MeerWaarde.

De kick-off vond plaats met de aanwezigheid van de wethouder. De welzijnscoach vanuit MeerWaarde heeft het project binnen haar netwerk bekendheid gegeven en dit netwerk uitgebreid. Het kwartiermaken is een voortdurend proces van contact leggen en informatie uitwisselen, waarbij de projectgroepen elkaar aanvullen. Bovendien heeft zij de nieuwe partners in Haarlemmermeer wegwijs gemaakt, trainingen verzorgd en een live Q&A-sessie gehouden.

Het ontwikkeldoel voor 2024 is om de behoeften van professionals en inwoners goed in kaart te brengen en hier middels training, coaching en Q&A op een passende wijze op aan te sluiten.

## **Movisie**

In 2023 en 2024 voert Movisie een leer-actieonderzoek uit binnen het project GGZ in de Wijk, dat wordt geïmplementeerd in Hoofddorp, Amstelveen en Amsterdam. Dit onderzoek omvat lokale focusbijeenkomsten en landelijke leernetwerkbijeenkomsten waarbij betrokken partijen en potentiële nieuwe deelnemers samenkomen om ervaringen uit te wisselen.

Op lokaal niveau wordt een adviseur van Movisie ingezet die de ontwikkelingen op hoofdlijnen volgt en advies geeft over de samenwerking. MeerWaarde is actief betrokken bij het onderzoek door deel te nemen aan de bijeenkomsten en input te leveren voor de inhoud ervan.

## **Z-route, nieuwe wet inburgering**

Het afgelopen jaar is onderzocht of het ParticipatiePunt zijn dienstverlening kan uitbreiden om de specifieke doelgroep die valt onder de Wet Nieuwe Inburgering, zelfstandigheidsroute, te bedienen. We begeleiden deze nieuwe inwoners vanuit het perspectief van positieve gezondheid naar een actievere deelname aan de samenleving, waarbij eigen regie en veerkracht centraal staan. In 2024 zal de dienstverlening worden toegevoegd aan de expertise van het ParticipatiePunt. Dit gebeurt in het kader van een gegunde aanbesteding, in samenwerking met de taalaanbieder TopTaal.

## **Maatwerkplan Nieuw-Vennep**

In 2023 is er geëxperimenteerd met een nieuwe samenwerkingsvorm tussen de zorgpartijen Ons Tweede Thuis en De Hartekamp Groep. MeerWaarde heeft onderzoek in de wijk uitgevoerd en samen met Ons Tweede Thuis onderzocht hoe de samenhang in de wijk wordt ervaren. Hoewel er geen cliënten van Ons Tweede Thuis en De Hartekamp Groep zijn uitgestroomd naar zelfstandig wonen, hebben we de focus verlegd naar ambulante wonende cliënten. Bij hen is ook een behoeftenonderzoek uitgevoerd om in kaart te brengen welke woonwensen en maatschappelijke vragen zij hebben.

Er zijn meerdere bijeenkomsten gehouden om de samenwerking voor 2024 te schetsen en te verkennen. Het project wordt gefinancierd vanuit het innovatiefonds van het Zorgkantoor Zorg en Zekerheid.

## **Expert eenzaamheid (zie eerder gestuurd stuk)**

In Haarlemmermeer wordt sinds 2020 een gezamenlijke aanpak van eenzaamheid gehanteerd, in lijn met het actieplan 'Samen tegen Eenzaamheid 2020-2023'. Met deze aanpak richten we ons voornamelijk op het voorkomen (preventie) van eenzaamheidsgevoelens in de samenleving. Over het algemeen geldt: hoe korter eenzaamheid voor een inwoner duurt, hoe makkelijker het is om hieruit te komen. Bij deze aanpak dragen 75 organisaties en bedrijven elk hun eigen steentje bij.

Het hart van de regiegroep wordt gevormd door: de Gemeente Haarlemmermeer, MeerWaarde, Roads, Cordaan, Mantelzorg & Meer, GGD, C., Stichting Maatvast, Humanitas, Sportservice en de Participatieraad.

In 2023 vervulde de eenzaamheidsexpert een dubbelrol, zowel als procesbegeleider van de alliantie als inhoudelijk deskundige. De expert eenzaamheid faciliteert kennisdeling, bevordert duurzame integrale samenwerking met de betrokken alliantiepartners, draagt bij aan de verdere ontwikkeling van de aanpak en initieert nieuwe activiteiten of programma's. De focus voor 2023 lag op het bereiken van inwoners met passende activiteiten, diensten en programma's die eenzaamheid tegengaan.

## **Welzijn op Recept Koplopersgroep**

Dit project, dat op 1 september 2023 van start is gegaan, is een samenwerking tussen het Medisch Centrum Hoofddorp, Zorggroep Haarlemmermeer en de gemeente Haarlemmermeer. Het maakt deel uit van een regionaal initiatief. Op 1 juni 2023 hebben betrokken huisartsenpraktijken, welzijnsorganisaties, regionale instellingen, gemeenten, het Landelijk Kennisnetwerk Welzijn op Recept en Zorg en Zekerheid de intentieverklaring ondertekend.

De deelnemers aan de koplopersgroep, zowel verwijzers als sociaal makelaars/welzijnscoaches, nemen deel aan een leergemeenschap waarin alle aspecten van Welzijn op Recept intensiever worden besproken. Hierbij worden belemmeringen zoveel mogelijk aangepakt en opgelost. Het project zal resulteren in een uitgewerkte, vernieuwde werkwijze en de implementatie ervan.

### **SROI MatchMentor Pro**

In 2023 is het tweede jaar waarin kanszoekende jongvolwassenen worden gematcht met een getrainde vrijwilliger en begeleid worden op weg naar werk. De matches hebben aanzienlijk bijgedragen aan het vergroten van de kans op een baan, waarbij de mentees hebben gewerkt aan persoonlijke ontwikkeling en werknemersvaardigheden.

In 2023 hebben we meer tijd besteed aan het werven van zowel mentees als mentoren. De impact van het project is duidelijk zichtbaar, en daarom willen we de SROI-opdracht in 2024 koppelen aan een nieuw project vanuit het ParticipatiePunt. Na de empowermenttrainingen kan er met behulp van het SROI-budget een individueel coachingstraject worden aangeboden aan inwoners die op eigen kracht nog niet de stap naar (vrijwilligers)werk hebben kunnen zetten. Dit project wordt gefinancierd door YourGift Cards.

## **Vrijwillige inzet en informele zorg**

### **Vrijwillige Coach: bemiddeling van moeilijk matchbare en nieuwe (groepen van) mensen naar vrijwilligerswerk.**

In samenwerking met de gemeente en het OranjeFonds is het project 'Vrijwillige Coach' van start gegaan, waarbij inwoners met een bijstandsuitkering door middel van vrijwilligerswerk weer kunnen deelnemen aan de maatschappij. Hierbij worden ze begeleid door een vrijwillige coach. De coaching kan heel praktisch zijn en ook heel breed. Samen met de deelnemer wordt onderzoek gedaan naar mogelijkheden en kansen. Voor gemotiveerde mensen is altijd wel een passende en leuke plek te vinden.

In totaal hebben 43 deelnemers zich aangemeld. Gemiddeld kregen zij 3,5 maanden ondersteuning van een coach. Het merendeel werd aangemeld door de gemeente, terwijl enkelen werden doorverwezen via de VrijwilligersCentrale, MeerWaarde, of zichzelf hebben aangemeld.

### **Vrijwillige inzet**

Het Vrijwillig Traineeship 3.0 is een landelijk MDT-project, waarbij MeerWaarde een van de acht regionale partners is. We werken hierbij samen met onderwijsinstellingen, vrijwilligersorganisaties, welzijnsinstellingen, sport- en cultuurorganisaties. Het doel is om kwetsbare jongeren te versterken in hun persoonlijke ontwikkeling en vaardigheden voor de toekomst. Gedurende een half jaar doen ze vrijwilligerswerk bij drie verschillende organisaties en helpen ze organisaties om meer jongerenproof te worden. Een prachtig resultaat is dat gemiddeld 1/3 van de jongeren na afloop van het traject als vrijwilliger actief blijft.

## **Jong in Haarlemmermeer**

### **Jongerenwerk in school**

Na het succesvol afronden van het project #gaatie in 2022, is in 2023 met financiële steun vanuit het Nationaal Programma Onderwijs (NPO) een doorstart gemaakt met de aanpak #gaatie. Binnen het Actieplan Kansengelijkheid en Gezondheid kregen we de kans om via jongerenwerk op scholen te werken aan het bevorderen van mentaal welzijn en gelijke kansen voor jongeren. In 2023 zijn we met een vliegende start begonnen op drie middelbare scholen, en in 2024 zullen nog eens twee scholen worden toegevoegd. Door jongerenwerk op scholen aan te bieden, breiden we onze dienstverlening uit naar het onderwijsdomein en zijn we actief op alle OKO-leefgebieden van jongeren (school, vrije tijd, vriendengroep en thuis). Hierdoor zijn we nog beter in staat om meer jongeren te bereiken, signalen vroegtijdig op te pikken en tijdig de nodige ondersteuning te bieden.

### **RAAK-Publiek Jongeren & Schulden**

MeerWaarde neemt deel aan het RAAK-publiek onderzoeksprogramma van YouthSpot, een initiatief dat zich richt op het aanbod van jongerenwerkorganisaties met betrekking tot armoede en schulden onder jongeren. Door actief deel te nemen aan dit praktijkgerichte onderzoek kunnen we een nog beter inzicht krijgen in de rol van jongerenwerk bij deze urgente vraagstukken. Het onderzoek zal worden voortgezet in 2024 en de resultaten zullen bijdragen aan: 1) het versterken van de kwaliteit van ons werk door het huidige aanbod te evalueren, te onderzoeken, te onderbouwen en te verbeteren, en 2) het helder definiëren van de rol van jongerenwerkers bij het ondersteunen van jongeren in (potentiële) armoedesituaties of met schulden.



## 6 De organisatie

### 6.1 Organisatiestructuur

MeerWaarde heeft een Raad van Bestuur en een Raad van Toezicht. De Raad van Bestuur is het hoogste leidinggevende orgaan binnen de organisatie. Eind 2023 bestond het managementteam uit een manager financiën & control, twee managers sociaal werk, de HR-adviseur en een adviseur bestuur, strategie & beleid. Het MT richt zich op het strategisch en tactisch beleid, evenals op innovatie.

De Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur worden secretariael ondersteund door het bestuurssecretariaat, terwijl het management wordt bijgestaan door het managementsecretariaat.

De brede laag van sociaal werkers wordt aangestuurd door de managers sociaal werk. Bij BuurtBemiddeling vindt aansturing plaats door de leidinggevend adviseur. De VrijwilligersCentrale heeft een coördinator. De sociaal werkers werken samen met een groot aantal vrijwilligers en zijn direct in contact met de inwoners.

MeerWaarde bevindt zich momenteel in een transitiefase. In 2024 zal de organisatiestructuur worden gewijzigd. Ter voorbereiding hierop zijn in 2023 de functies van manager strategie & innovatie, manager sociaal werk (op strategisch niveau), en het gebiedsteamsecretariaat komen te vervallen.

### 6.2 Uitvoering van het werk

Binnen de gemeente Haarlemmermeer werken we multidisciplinair samen in vijf gebiedsteams: Haarlemmermeer-Noord, Hoofddorp-West, Hoofddorp-Zuidwest, Hoofddorp-Centrum, Haarlemmermeer-Zuid. Daarnaast voeren we een (deel) van onze dienstverlening uit in aangrenzende gemeenten: Bloemendaal, Heemstede, Haarlem en Zandvoort.

Sociaal werkers hebben zoveel mogelijk een werkplek op een herkenbaar punt in de wijk of het dorp. Van daaruit kunnen zij makkelijk de wijk in. MeerWaarde heeft vijf PlusPunten: PlusPunt Skagerrak, PlusPunt Zwanenburg (gevestigd in Dorpshuis Zwanenburg-Halfweg), PlusPunt Badhoevedorp (gevestigd in 't Rietland Badhoevedorp), PlusPunt Nieuw-Vennep en PlusPunt Hoofddorp-Centrum. De PlusPunten zijn informatiepunten waar inwoners en samenwerkingspartners terecht kunnen met hun vragen. Daarnaast zijn in de PlusPunten flexibele werkplekken aanwezig voor de teamleden. Elke sociaal werker werkt met flexibele devices zodat tijd- en plaatsafhankelijk gewerkt kan worden.

De VrijwilligersCentrale is onderdeel van MeerWaarde en heeft enerzijds de taak om de Haarlemmermeerse vrijwilligersorganisaties te ondersteunen (waarvan MeerWaarde er één is) en anderzijds om vrijwillige inzet in Haarlemmermeer te versterken.

BuurtBemiddeling bieden we aan, zowel in de gemeente Haarlemmermeer, als in de gemeenten Haarlem, Bloemendaal, Zandvoort en Heemstede. In 2023 werd het sociaal werk met de expertises sociaal raadslieden en maatschappelijk werk toegevoegd aan de dienstverlening in de gemeente Zandvoort.

### 6.3 Kwaliteitsmanagement

#### 6.3.1 Klanttevredenheidsonderzoek

Bij het meten van tevredenheid evalueren we zowel positieve als negatieve ervaringen, en gebruiken we de resultaten om onze dienstverlening te verbeteren. Het meten van ervaringen is een integraal onderdeel van ons kwaliteitsmanagementsysteem, dat tot doel heeft om de kwaliteit van de organisatie voortdurend te verbeteren.

Bij de uitvoering van het tevredenheidsonderzoek maken we gebruik van de Net Promotor Score (NPS) methodiek. De NPS is een van de meest erkende parameters in het land als het gaat om klanttevredenheidsonderzoeken. De NPS is gebaseerd op de volgende vraag: "Hoe waarschijnlijk is het dat

u ons bedrijf zou aanbevelen aan een vriend of collega?" De respondent beantwoordt deze vraag op een schaal van 0 tot 10, waarbij 9 en 10 promotors zijn, 7 en 8 passives, en 0 tot 6 detractors vertegenwoordigen. Het percentage detractors wordt afgetrokken van het percentage promotors om de NPS-score te berekenen. Een NPS-score boven 0 wordt als positief beschouwd. Het belangrijkste voordeel van NPS ten opzichte van andere tevredenheidsmetingen is de eenvoud ervan. NPS dient als een startpunt; na de analyse streven we ernaar om de organisatie te verbeteren om de NPS-score te verhogen.

Sinds 2016 organiseren we de MeerWaarde MeetWeken, waarbij we onze klanten vragen naar hun tevredenheid. Het doel van dit onderzoek is inzicht te krijgen in de tevredenheid van onze klanten en indien nodig verbeteringen door te voeren. Het onderzoek wordt uitgevoerd met MeetWeek-kaartjes. De resultaten van de afgelopen vijf jaar tonen aan dat we het goed doen bij MeerWaarde. We zijn zeer trots op het mooie, zeer positieve resultaat van dit onderzoek. Onze aanpak van de verbeterpunten werpt zijn vruchten af, wat blijkt uit onze ongekend hoge NPS-score.

	NPS	Tevredenheidsscore
2021	56,5	8,6
2019	62,2	8,9
2018	46	8,6
2017	45	8,6
2016	28,2	8,1

In 2023 hebben we onze methodiek geëvalueerd en geconcludeerd dat de MeerWaarde-methodiek niet langer tot verrassende uitkomsten leidt. Daarom zijn we van plan om in 2024 een onafhankelijk onderzoeksbureau in te schakelen om onderzoek voor ons uit te voeren.

In 2023 hebben we een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder samenwerkingspartners op het gebied van jeugd. Hieronder volgen de resultaten die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen:

	NPS	Tevredenheidsscore
2023	27,8	8,1

### 6.3.2 De toegevoegde waarde van het werk van MeerWaarde

In de zomer van 2021 hebben we een onafhankelijk onderzoeksbureau ingeschakeld om het effect en de inzet van het sociaal werk van MeerWaarde in Haarlemmermeer te onderzoeken. Uit het onderzoek blijkt dat MeerWaarde jaarlijks minstens 18,6 miljoen euro aan zorg- en ondersteuningskosten voorkomt in Haarlemmermeer. Hiervan zou driekwart, oftewel 14 miljoen euro, ten laste komen van de gemeente. Voor elke euro subsidie die MeerWaarde ontvangt, voorkomt zij gemiddeld dus 3 euro aan maatschappelijke kosten.

Het onderzoek biedt een gedetailleerd beeld van de vragen die inwoners stellen en hoe zij geholpen worden door de sociaal werkers van MeerWaarde. Door effectieve voorlichting en snelle interventies kan veel leed en de daarmee gepaard gaande zorgkosten worden voorkomen. De onderzoekers benadrukken dat preventief werken met voorlichting en praktische hulp door geschoolde professionals veel meer effect heeft dan algemeen bekend is. De gebruikte methode biedt een duidelijk inzicht in de lokale situatie in Haarlemmermeer en de rol van welzijnsorganisatie MeerWaarde bij het helpen van mensen.

Met het oog op aangekondigde bezuinigingen en de wens van de gemeenteraad om te sturen op kosten en kwaliteit, vinden wij het relevant én urgent om de resultaten van dit onderzoek in dit bestuursverslag nogmaals te benadrukken. Bezuinigingen op het sociaal werk zullen naar verwachting leiden tot aanzienlijk hogere reserveringen voor zorgkosten.

### 6.3.3 Governance Code

MeerWaarde past in haar sturingsmodel en beleidsvoering de Governance Code van Sociaal Werk Nederland toe; een instrument voor goed bestuur en toezicht in het sociaal werk.

## 6.4 Certificering

### 6.4.1 Kwaliteitslabel Sociaal Werk Nederland

In 2023 is het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk verlengd. Het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk van brancheorganisatie Sociaal Werk Nederland biedt opdrachtgevers, stakeholders en klanten inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening die zij inkopen bij sociaalwerkorganisaties. Het is ontwikkeld vanuit gedeelde waarden binnen de branche en de ambitie om optimaal te presteren. Het label is gebaseerd op het vakmanschap van sociaal werkers, de effectiviteit van de dienstverlening voor inwoners, en faciliterende, lerende organisaties met adequaat bestuur. Het stelt hoge eisen aan de kwaliteit van medewerkers.

### 6.4.2 Overige certificering

We hebben de volgende keurmerken:

- Het productcluster 'Buurtbemiddeling' heeft een kwaliteitskeurmerk: het door CCV erkende PLUS-certificaat.
- De website heeft het keurmerk 'beveiligd'.
- Het Taalhuis, waarin wij partner zijn, is gecertificeerd.

## 6.5 Maatschappelijk betrokken ondernemen

MeerWaarde blijft bedrijven aanmoedigen om zich in te zetten voor maatschappelijk betrokken en verantwoord ondernemen, terwijl we zelf ook een actieve rol spelen in dit proces. We zijn partner van MVO Nederland en werken nauw samen met Paswerk Grafisch en ondersteunen initiatieven zoals AAP. Daarnaast slaan we met organisaties zoals MeerBusiness Haarlemmermeer & Schiphol, Rotary, Rabobank Regio Schiphol, Businez en HMore de handen ineen om bruggen te bouwen naar het bedrijfsleven dat maatschappelijk betrokken ondernemen als een integraal onderdeel van het ondernemerschap beschouwt.

Tijdens NLDoet heeft het managementteam vrijwilligerswerk verricht.

Met YourGift Cards hebben we een pilot opgezet in de vorm van een plan van aanpak voor de invulling van Social Return on Investment (SROI).

Tijdens het Business & Social Impact Event hebben de sociaal makelaars een match gemaakt met de Rotary Haarlemmermeer 1852. De Rotary heeft een koffierugzak gesponsord.

## 7 Ondernemingsraad

Per 1 januari 2023 is een nieuwe OR gestart, bestaande uit:

Magne de Kreek, voorzitter

Mary van der Drift, secretaris

Bidi Stam

Lotte Verhofstad

Mariska Spikmans



### Onze drijfveren. De OR zet zich in voor:

- De continuïteit van de organisatie.
- Meer werkplezier en minder ziekteverzuim.
- Goede faciliteiten voor medewerkers zowel fysiek als op het gebied van scholing.
- Goede arbeidsvoorwaarden.
- We omarmen de filosofie van meer autonomie voor medewerkers met heldere kaders.

De moderne wereld vraagt om innovatie, flexibiliteit en voortdurende aanpassing. Als ondernemingsraad begrijpen we het belang van deze veranderingen en streven we ernaar een brug te slaan tussen de visie van het bestuur en de behoeften van onze medewerkers. Samen werken we aan een toekomstbestendige organisatie waarin iedereen de kans krijgt om zijn of haar talenten optimaal te benutten.

### Ontwikkelpunten

- In februari heeft de voltallige OR deelgenomen aan een training om thuis te raken in de regel- en wetgeving vanuit de WOR (Wet op de Ondernemingsraden) en om de onderlinge samenwerking af te stemmen.
- In september hebben we ons middels een training verdiept in het proces van de verandering van de organisatie.
- In het jaar 2023 is MeerWaarde gestart met de voorbereiding van de modernisering van de organisatie. Daarbij moet de organisatie per 1 januari 2025 klaar zijn voor de forse bezuinigingen die gepland staan. We volgen dit proces op de voet, praten mee waar kan en geven signalen door waar nodig.

### Overlegmomenten

In verband met de modernisering van de organisatie en de voorgenomen bezuinigingen heeft de OR vaker dan gebruikelijk overlegd. Maandelijks is er overleg met het Bestuur om met elkaar de ontwikkelingen te volgen en bespreken. Daarnaast heeft de OR ook maandelijks bij elkaar gezeten om onderwerpen uit te diepen, te bespreken en de overlegvergaderingen met het Bestuur voor te bereiden. Eenmaal is er met de Raad van Toezicht een overleg geweest. Dit was ter kennismaking en tevens het Artikel 24-overleg.

### Gevraagd -, ongevraagd advies en instemming

De OR heeft dit jaar meegedacht, ingestemd en geadviseerd over:

- Referral Recruitment.
- Persbeleid MeerWaarde.
- Gedragscode (kledingvoorschriften).
- Afschaffing aanwijzing verplichte vrije dagen.
- Uitbreiding aanbod preventieve verzuimbegeleiding.
- Modernisering van de organisatie.
- De aanstelling van een nieuw lid Raad van Toezicht.

### **Communicatie met de achterban**

De OR heeft vijf keer een Nieuwsflits uitgebracht om de achterban te informeren over de gang van zaken. Daarnaast zijn de vastgestelde verslagen van de overlegvergaderingen op Intranet geplaatst.

Met betrekking tot de adviesaanvraag inzake de modernisering van de organisatie, heeft de OR alle medewerkers betrokken in de vorm van een enquête. Collega's zijn gevraagd om mee te denken over de functies sociaal werker A en werkbegeleider en de vormgeving van de vakgroepen en Team Toegang. Alle reacties zijn meegenomen in het advies aan het Bestuur.

Tijdens personeelsbijeenkomsten zijn we benaderbaar en zichtbaar door het dragen van onze eigen OR-shirts.

## 8 Medewerkers

### 8.1 Personele ontwikkelingen

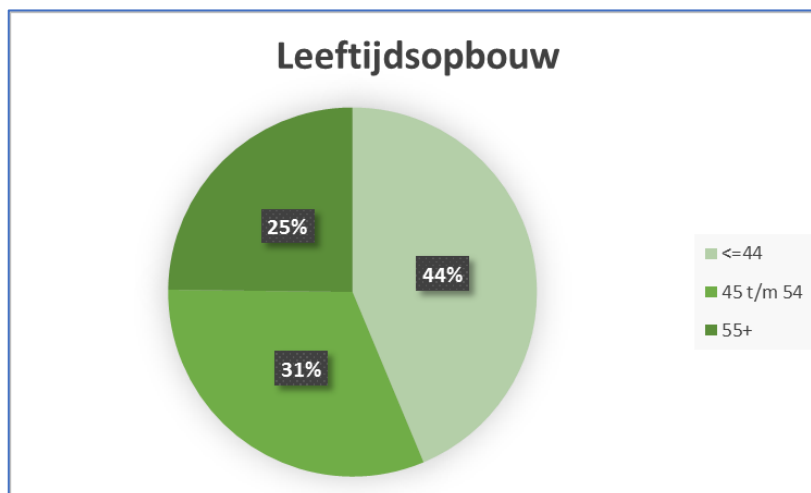
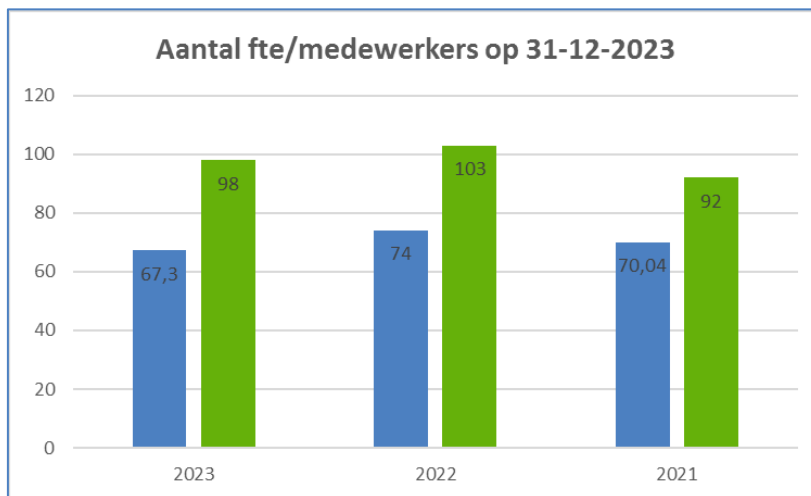
In 2023 hebben zich aanzienlijke veranderingen voorgedaan op managementniveau. Op 1 januari 2023 trad Martijn Kool aan als Directeur-Bestuurder. Als gevolg van het vertrek van beide managers in het primair proces zijn er twee interim managers aangetrokken. In de tweede helft van 2023 zijn de manager strategie en beleid en de manager sociaal werk gestopt met hun werkzaamheden. In afwachting van de nieuwe organisatiestructuur is besloten om deze functies niet te vervullen en de posities van manager primair proces te transformeren naar manager sociaal werk. Wel is gestart met de werving van twee nieuwe managers sociaal werk ter vervanging van de interim managers.

De manager financiën en control ging eind april met pensioen. Ook voor deze positie is een interim oplossing gevonden tot 31 december 2023.

### 8.2 Personeel in cijfers

Het medewerkersbestand ziet er op peildatum 31 december 2023 als volgt uit:

- 98 medewerkers en 67,3 FTE (in 2022 103 resp. 74 FTE), incl. 9 stagiaires;
- 31,5% is 45-54 jaar en 24,8% is 55 jaar en ouder (in 2022 27,8% en 26,6%);
- 79% is vrouw en 21% man (in 2022 79% versus 21%);
- 66% heeft een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd en 34% voor bepaalde tijd (in 2022 63% resp. 37%);
- Net als in de voorgaande jaren waren er in 2023 twee oproepkrachten (ten behoeve van receptie).



## Mobiliteit medewerkers

- Medewerkers nieuw in dienst: 18 (2022: 20) incl. stagiaires
- Uit dienst 25 (2022: 21) incl. stagiaires
- Met (pre)pensioen 5
- Einde proeftijd 0
- Vaststellingsovereenkomst 1
- Einde contract 7
- Eigen verzoek 12
- Stagiairs 9 (2022: 7)
- ZZP-ers 10

## Stagiairs

Bij MeerWaarde werken we graag met stagiaires, omdat hun frisse blik nieuwe kennis en inzichten voor de organisatie biedt. In 2023 zijn alle stagiaires ingezet binnen het primair proces. Naast de HBO-stagiairs, die een stageperiode van tien maanden hebben, zijn er ook MBO-stagiairs. Zij zijn voornamelijk ingezet als coaches voor het project Vrijwillig Traineeship. Bij MatchMentor worden eerste- en tweedejaars-studenten als vrijwilliger ingezet.

In 2023 kwamen de stagiaires van de volgende studierichtingen en opleidingen:

Studierichting	Naam opleiding	Studiejaar
HBO Sociaal work	Hogeschool van Amsterdam Hogeschool Windesheim Inholland Haarlem	3e
HBO Sociaal Juridische dienstverlening	Hogeschool van Amsterdam Hogeschool Leiden	3 <sup>e</sup>
MBO Sociaal Werk	Nova college	2 <sup>e</sup>

## ZZP-ers

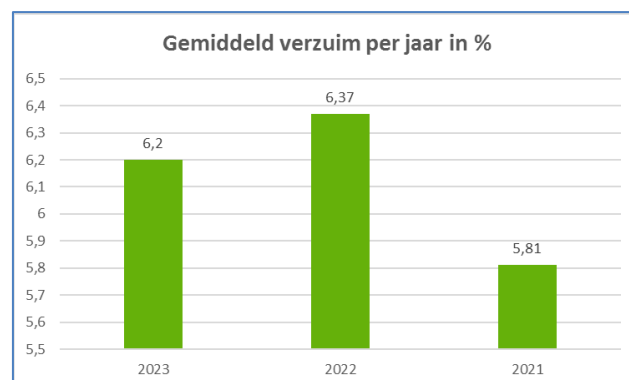
Het aantal ZZP-ers is in 2023 toegenomen. Voor kortdurende projecten met tijdelijke financiering werd het aantrekken van vaste medewerkers moeilijker. Als invulling is gekozen voor ZZP-ers.

## Verzuim

In 2023 zien we een lichte daling van het verzuim naar 6,2% (tegenover 6,37% in 2022). Vijf medewerkers zijn (gedeeltelijk) langdurig arbeidsongeschikt. In overleg met twee medewerkers en de bedrijfsarts is besloten tot gedeeltelijk preventief verzuim om langdurig volledig verzuim te voorkomen. Er zijn geen werkgerelateerde verzuimoorzaken vastgesteld.

Het aantal kortdurende ziekmeldingen is over het algemeen laag, behalve tijdens periodes waarin een griepgolf over Nederland waait.

In juni 2023 is een medewerker volledig arbeidsongeschikt verklaard, waarna het dienstverband met een vaststellingsovereenkomst is beëindigd.



## 8.3 Arbo

MeerWaarde streeft naar optimale arbeidsomstandigheden voor iedereen die binnen MeerWaarde werkzaam is; medewerkers met een arbeidsovereenkomst, stagiaires, externen en vrijwilligers. We streven naar een veilige werkomgeving waarin mensen zich prettig voelen, plezier hebben in hun werk en respectvol met elkaar omgaan. Dit draagt bij aan het welbevinden van medewerkers en bevordert de realisatie van de organisatiedoelstellingen.

Eind 2023 is een werkgroep gevormd met vier sociaal werkers om het bestaande veiligheidsbeleid te herzien. Begin 2024 zal het bijgewerkte beleid worden vastgesteld.

### Preventiemedewerker

De preventiemedewerker heeft een adviserende en ondersteunende rol bij het opstellen en uitvoeren van maatregelen die veilig en gezond werken bevorderen, alsmede het voorkomen van arbeidsgerelateerd verzuim en arbeidsongevallen. Het is verplicht voor een werkgever om een preventiemedewerker aan te stellen, die onafhankelijk opereert.

Binnen onze organisatie is deze rol toegekend aan de HR-adviseur. Vanwege landelijke signalen over financiële problemen bij medewerkers met een middeninkomen, zoals de stijgende energiekosten, heeft de preventiemedewerker voorgesteld om bedrijfsmaatschappelijk werk en geldcoaches preventief in te zetten voor medewerkers. Medewerkers kunnen zonder verwijzing gebruik maken van deze diensten. Managers wijzen medewerkers tijdens ontwikkelgesprekken op deze interventiemogelijkheden, indien nodig.

Als reactie op vragen vanuit de organisatie is in 2023 gestart met het gedeeltelijk vervangen van oude bureaus door zit-sta bureaus. Op alle locaties en flexplekken zijn zit-sta bureaus beschikbaar, zodat medewerkers de hoogte eenvoudig kunnen aanpassen aan hun lengte en afwisselend kunnen zitten en staan.

### Vertrouwenspersoon

De beschikbaarheid en bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon worden gecommuniceerd via het intranet en worden expliciet besproken tijdens de introductie van nieuwe collega's. Uit het jaarverslag van de vertrouwenspersoon blijkt dat er in 2023 één melding is binnengekomen.

### Bedrijfsarts

Vanwege de daling van (langdurig) verzuim is besloten om het contract met de arbodienst aan te passen. Met deze aanpassing kunnen medewerkers nu ook begeleid worden door een praktijkondersteuner bedrijfsarts (POB) in plaats van uitsluitend de bedrijfsarts. Tijdens het spreekuur bespreekt de POB voornamelijk de mogelijkheden voor de medewerker, maar medisch gezien kan de POB geen oordeel geven. Medewerkers met gedeeltelijk langdurig verzuim kunnen bij de POB terecht voor begeleiding en het maken van re-integratieafspraken.

### SMT

In juni 2023 heeft een strategisch MT (SMT) plaatsgevonden tussen MT leden en de bedrijfsarts.

### BHV

In het voorjaar van 2023 is een medewerker bij MeerWaarde aangesteld als Hoofd-BHV, nadat zij de training voor hoofd-BHV succesvol heeft afgerond. In het najaar van 2023 heeft er een BHV-training plaatsgevonden voor alle BHV'ers binnen MeerWaarde. Momenteel bestaat de BHV-organisatie uit 13 gediplomeerde BHV'ers. Het Hoofd BHV is gestart met controles op de brandblusmiddelen en verbanddozen. Daarnaast wordt er gewerkt aan het bijwerken van calamiteitenplannen, zodat er in 2024 een ontruimingsoefening kan worden uitgevoerd.



## 8.4 Beleidsaanpassingen

### Gedragcode

De gedragscode is aangepast op het gebied van passende kleding, waardoor medewerkers nu de mogelijkheid hebben om een representatieve korte broek te dragen tijdens hun werkzaamheden.

### Verplichte verlofdagen

Op verzoek van medewerkers zijn de verplichte verlofdagen (dagen tussen een feestdag en het weekend) afgeschaft, zodat medewerkers de kans krijgen om op deze dagen te werken. De PlusPuntspreekuren op deze dagen zijn doorgegaan, waardoor bewoners meer gelegenheid hebben gekregen om een PlusPunt te bezoeken in vergelijking met voorgaande jaren.

### Uitruilregeling woon-werkverkeer

Er is veel aandacht besteed aan de uitruilregeling voor woon-werkverkeer. Tijdens de teamoverleggen hebben alle teams uitleg gekregen over de regeling, wat heeft geleid tot een aanzienlijke stijging van het aantal deelnemers. Met behulp van de uitruilregeling kunnen medewerkers een deel van hun bruto Individueel Keuzebudget (IKB) omzetten naar een netto reiskostenvergoeding.

### Herschrijven van de WegWijzer

Er is gestart met het volledig herschrijven van de WegWijzer. De huidige WegWijzer dateert uit 2021 en is op sommige gebieden verouderd. Bij de update wordt ook gekozen voor een genderneutrale schrijfwijze. De nieuwe WegWijzer zal in het voorjaar van 2024 worden vastgesteld.

## 8.5 Duurzame inzetbaarheid

Duurzame inzetbaarheid en vitaliteit zijn een gedeelde verantwoordelijkheid van zowel de werkgever als de medewerker. Medewerkers die competent, gezond, gemotiveerd zijn en plezier hebben in hun werk, zijn toegewijd aan de doelstellingen van de organisatie en kunnen op langere termijn hun werkzaamheden goed volhouden.

Van medewerkers wordt verwacht dat ze een actieve rol spelen in hun eigen duurzame inzetbaarheid, terwijl van werkgevers wordt gevraagd om medewerkers te motiveren om zelf verantwoordelijkheid te nemen. Door voortdurend met elkaar in gesprek te blijven, ontstaan er afspraken over duurzame inzetbaarheid.

Het actief bespreken van de eigen verantwoordelijkheid van medewerkers met betrekking tot duurzame inzetbaarheid tijdens de gesprekscyclus heeft geleid tot een aanzienlijke toename van het gebruik van het individuele loopbaanbudget. Medewerkers krijgen en benutten de ruimte om richting te geven aan hun loopbaan, professionele ontwikkeling en mentale en fysieke vitaliteit. Deze afspraken worden vastgelegd in het ontwikkelgespreksverslag.

### 8.5.1 Leren is een ongoing proces

Om mee te blijven bewegen met de trends in de maatschappij en de effecten daarvan op onze organisatie zullen medewerkers steeds hun kennis en kunde bij moeten stellen en op moeten frissen. Ons opleidingsbeleid is bedoeld om datgene te ontplooien wat goed en nodig is voor de organisatie, de teams, de afdelingen, de individuele medewerkers en bovenal de klanten van MeerWaarde.

Het opleidingsbeleid is gebaseerd op de volgende niveaus:

- Strategisch organisatie beleid verwoord in de missie en visie.
- De ontwikkelingen binnen het werk- en vakgebied die om inspanningen van de medewerkers vragen om “bij te blijven”.
- De individuele loopbaanwensen van medewerkers.
- Het opleidingsbudget.

In het algemeen leidt een combinatie van deze niveaus tot het beste resultaat. Zo werken wij aan de persoonlijke ontwikkeling en loopbaan van de medewerkers en aan verbetering van de organisatie.

Bij MeerWaarde wordt het volgende opleidingsmodel toegepast:

- **Need to have:** trainingen die nodig zijn om het werk kwalitatief goed uit te voeren en veelal een verplicht karakter hebben.
- **De opleidingscarroussel:** waarin een periodiek aanbod aan inhoudelijke trainingen en workshops wordt verzorgd.
- **Werken aan teamontwikkeling:** wat hebben teams nodig om goed te kunnen functioneren en de doelstellingen uit de gebiedsplannen te realiseren?
- **Werken aan individuele inzetbaarheid:** het onderdeel waarin medewerkers vanuit eigen verantwoordelijkheid en initiatief hun ontwikkeling kunnen vormgeven.

### Need to have

In 2023 hebben alle BHV'ers de BHV-training gevolgd. Bepaalde verplichte trainingen, zoals de basistrainingen 'GOED omgaan met dementie' en 'Praten over huiselijk geweld kun je leren', worden via e-learning gevolgd.

### Opleidingencarroussel

In 2021 zijn we gestart met de organisatie van online bijeenkomsten Lunch & Leren met als doel van en met elkaar te leren. In 2023 vond maandelijks een dergelijke bijeenkomst plaats. Vooral de bijeenkomst met als thema verdraagzaamheid naar collega's en inwoners werd breed gevolgd binnen de organisatie en heeft bij veel medewerkers tot nieuwe inzichten geleid.

Daarnaast hebben meerdere medewerkers deelgenomen aan (online) congressen en webinars binnen hun vakgebied of over specifieke thema's, zoals MHFA, transparant rapporteren, sociale vaardigheidstraining voor LVB-jongeren, design thinking, GGZ in de wijk en arbeidsrecht.

### Positieve gezondheid

Vanuit de visie en koers van MeerWaarde is besloten om de methode Positieve Gezondheid in te voeren. Positieve Gezondheid is een benadering waarbij de ander centraal staat. Het helpt mensen om duidelijker te benoemen wat voor hen belangrijk is en om dit te vertalen naar concrete stappen die zij willen zetten. Goed luisteren, observeren en vertrouwen op de capaciteiten van de persoon zelf spelen hierbij een cruciale rol. Na de training van alle medewerkers in 2022 om te werken volgens de methode Positieve Gezondheid, worden nieuwe medewerkers in de praktijk begeleid door collega's om de methode eigen te maken.

## Myneva

Om inwoners meer eigen regie te geven in hun behandelplan, is besloten om een ander, transparanter registratiesysteem in te voeren. Met Myneva kunnen inwoners meelesen in hun dossier en zelf acties toevoegen.

Myneva is gelanceerd in juli 2022, nadat alle medewerkers de training EHealth4all hadden gevolgd. De inrichting van Myneva is afgestemd op de methode van positieve gezondheid. Nieuwe medewerkers worden door hun collega's getraind om het registratiesysteem eigen te maken.

## Werken aan individuele inzetbaarheid

Naast de inzet vanuit de organisatie is het van belang dat medewerkers verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen duurzame inzetbaarheid. Dit kan betrekking hebben op verschillende aspecten, zoals het streven naar ontwikkeling naar een volgende functie, coaching gericht op het vergroten van zelfinzicht, het voeren van betere regie over de eigen situatie, maar ook activiteiten in de vrije tijd die bijdragen aan het behoud van vitaliteit.

Met name individuele trainingen, preventieve gezondheidstrainingen en onderzoeken en mobiliteitsaanvragen worden gefinancierd middels het LBB.

## Leren van en met elkaar

Samen leren beperkt zich niet tot de interne organisatie, maar strekt zich ook uit naar externe samenwerkingen. MeerWaarde participeert actief in het Lectoraat Youth Spot, fungeert als associate member bij Movisie, en neemt zitting in het netwerk voor Sociaal Werkers van het Jaar.

## 8.6 Beroepsregistratie

Beroepsregistratie draagt bij aan vakmanschap door professionals en werkgevers te stimuleren om te blijven investeren in vakbekwaamheid en kwaliteit. Om geregistreerd te worden, moeten professionals aan bepaalde criteria voldoen en regelmatig deskundigheidsbevorderende activiteiten volgen om hun actuele deskundigheid te behouden en de registratie te kunnen continueren.

Onze sociaal professionals werken volgens de beroepscode sociaal werk, waarbij ze zich houden aan vakinhoudelijke richtlijnen en aanspreekbaar zijn op hun handelen. Door zich te registreren, tonen professionals hun toewijding aan de kwaliteit van hun vak en laten ze zien dat ze over de benodigde ervaring, kennis en vaardigheden beschikken om goede hulp te bieden aan inwoners in kwetsbare situaties.

MeerWaarde stimuleert medewerkers om zich te registreren door de benodigde documenten en kosten van de registratie te verzorgen, waardoor drempels worden verlaagd. In 2023 zijn er bijeenkomsten georganiseerd voor nieuwe medewerkers om hen te ondersteunen bij de registratie bij Registerplein. Aan het einde van 2023 was 55% van de sociaal werkers van MeerWaarde geregistreerd bij Registerplein, en er lopen nog verschillende aanvraagtrajecten.

## 8.7 Inhaakdagen

Gedurende het hele jaar bieden inhaakdagen gelegenheid om met elkaar in verbinding te komen en belangrijke momenten onder de aandacht te brengen. Naast Sinterklaas, Kerst en het Suikerfeest hebben we ook aandacht besteed aan World Social Work Day op 21 maart 2023 en hebben we een vakantie-actie gelanceerd.

## 8.8 Arbeidsmarktcommunicatie

Zorg en welzijn vormen een grote en cruciale bedrijfstak binnen de Nederlandse economie. Het aantal medewerkers werkzaam in het sociaal werk bedraagt 53.600. In de branche heeft 34% van de organisaties moeite met het vervullen van vacatures. Ook bij MeerWaarde zien we vacatures langer openstaan. We hebben dit deels opgelost door gebruik te maken van ZZP'ers. Daarnaast hebben we geïnvesteerd in

arbeidsmarktcommunicatie. Met de lancering van onze nieuwe website [www.werkenbijmeerwaarde.nl](http://www.werkenbijmeerwaarde.nl), het stimuleren van collega's om ambassadeurs te zijn via referral recruitment en het promoten van onze organisatie op sociale mediaplatforms, dragen we bij aan een positief imago als aantrekkelijke werkgever binnen het sociaal werk.

## 9 Infrastructuur

### 9.1 ICT

#### Applicaties cliëntregistratie en staf

Naast een urenverantwoording beschrijven we wat we bijdragen aan de maatschappelijke doelstellingen van onze opdrachtgevers door middel van tellen en vertellen. Om onze medewerkers te helpen bij het inzichtelijk maken van de maatschappelijke effecten van hun werk, gebruiken we verschillende registratiesystemen.

De staf ondersteunt en faciliteert het sociaal werk. Voor de ondersteuning van het werk zijn diverse applicaties in gebruik.

Ontsluiting van informatie voor vrijwilligers van MeerWaarde gebeurt via de website. De applicatie RegiVrijwilliger voor registratie van vrijwilligers is online toegankelijk.

Met de implementatie van het HR systeem Daywise zijn de online systemen van salarisadministratie Nnbrs Salaris Online, HR en RegiTijd gesynchroniseerd.

#### Hardware

Onze hardware is ingericht op het faciliteren van de overstap naar hybride werken. Alle sociaal werkers zijn in het bezit van een flexibele werktool. De serveromgeving van MeerWaarde is na een volledige vernieuwing uitgebreid met een tweede server. De twee servers zijn ondergebracht in een extern data-centrum.

De telefooncentrale via VoIP telefonie is in de Cloud beheersbaar en stuurbaar.

Beveiliging en toegangscontrole van de hoofdvestiging zijn eveneens in de cloud beheersbaar en stuurbaar. De netwerkprinters in de hoofdvestiging zijn met het pasjessysteem veilig en AVG-proef.

MeerWaarde is toegerust op 100% thuiswerkcapaciteit met maximaal veilige data-opslag en data-toegankelijkheid.

ICT-infrastructureur en devices vragen jaarlijks om onderhoud en doorontwikkeling. De actuele focus is gericht op het volledig werken in de cloud, op cybersecurity en cybersecurity awareness. Het is dus belangrijk voor onze organisatie om een hoge weerbaarheid te hebben tegen cybersecurity aanvallen. Dit betekent zowel preventieve maar ook reactieve maatregelen nemen samen met onze IT leverancier. MeerWaarde is actief bezig om hierin stappen te nemen.

### 9.2 Huisvesting

#### Huur en onderhuur

MeerWaarde heeft haar hoofdvestiging op de Dokter Van Dorstenstraat 1 in Hoofddorp.

De organisatie deelt de vestiging met een viertal onderhuurders. Dit zijn MEE, Mantelzorg & Meer, Belangengroep Gehandicapten Haarlemmermeer en Medisch Centrum Hoofddorp.

MeerWaarde heeft naast de hoofdvestiging, PlusPunt locaties in Nieuw-Vennep (Venneperhof), Hoofddorp (Skagerrak) en Zwanenburg (Dorpshuis Zwanenburg)

MeerWaarde is continu bezig om haar vestigingen goed te onderhouden en te moderniseren. Daarnaast draagt MeerWaarde continue bij door investeringen te doen op het gebied van energiebesparende maatregelen.

### 9.3 Duurzaamheid

Klimaatverandering is een onderwerp dat veel aandacht krijgt. Ook bij MeerWaarde streven we naar verduurzaming en voeren we een steeds groener beleid. Bij al onze activiteiten overwegen we de impact van ons gedrag op het milieu. Zo maken we onder andere gebruik van duurzaam drukwerk en hebben we op al onze locaties wegwerpbekers vervangen door herbruikbare alternatieven.

## 10 Uitdagingen

Onze organisatie staat voor een aantal uitdagingen. MeerWaarde bevindt zich in een complexe situatie. Zowel extern als intern liggen er grote opgaven. We schetsen er een aantal.

### 10.1 Bezuinigingen, en nu?

De gemeente Haarlemmermeer heeft aangekondigd om MeerWaarde voor 20% te korten vanaf 2025. Deze bezuinigingsagenda leiden tot pijnlijke dilemma's. Zogenaamd terug naar de basis vraagt eerder om meer dan om minder inzet van het sociaal werk. Bovenal brengt dit de vraag met zich mee hoe wij de sociale basis in stand houden die we zo zorgvuldig met inwoners en partners hebben opgebouwd? Hoe zorgen we ervoor dat we nog steeds alle inwoners in een (tijdelijk) kwetsbare situatie kunnen bedienen? Hoe zorgen we ervoor dat bij samenwerkingspartners de wachtlijsten niet (nog meer) gaan toenemen? Maar ook: hoe houden we in deze tijd van arbeidskrapte onze mensen binnenboord en voorkomen we dat ze kiezen voor een organisatie met meer zekerheid? Hoe halen we goede mensen uit de markt als we niet kunnen beloven dat ze langer mogen blijven dan hun tijdelijke aanstelling? Hoe blijven we een aantrekkelijke, betrouwbare en toekomstbestendige werkgever? Op deze vragen en meer proberen we, samen met de gemeente Haarlemmermeer, de komende maanden een antwoord te formuleren.

### 10.2 Technologie

Het sociaal werk wordt uitgevoerd op plaatsen waar de inwoner zich bevindt zoals op straat, school, verenigingen en vrijetijdsclubs, jongerencentra, zorgcentra en op sociale media. Door op vindplaatsen aanwezig te zijn leren inwoners de sociaal werkers kennen en herkennen en kunnen sociaal werkers hun opdracht van informatie en advies, preventieve ondersteuning en vroegsignalering uitvoeren. Dit hybride werken vraagt om moderne en veilige digitale faciliteiten die het wijkgericht werken toekomstbestendig ondersteunen. In ons ICT-landschap werken we deze behoefte in de komende maanden uit.

### 10.3 Digitalisering

Digitalisering en kunstmatige intelligentie worden steeds intelligenter. Met het hybride werken en E-health4all zetten we stappen in een slimmere en efficiëntere samenwerking met de inwoners. De doelgroep die wij doorgaans bedienen staat echter op een achterstand als het gaat om digitale vaardigheden. Sociaal werkers kunnen het digitaal vakmanschap van deze inwoners versterken en bijdragen aan een digitaliserende samenleving die sociaal, veilig en inclusief is. De mogelijkheden van E-health4all bouwen we de komende jaren nog verder uit. We denken daarbij aan een afsprakenapp, zelfhulpmiddelen als e-learning, webinars en online instructies, chatmogelijkheden, digitaal PlusPunt en zo meer.

### 10.4 Meten van impact

Preventie loont. Maar hoe maak je dat inzichtelijk? Om meer inzicht te krijgen in de toegevoegde waarde en impact van het sociaal werk, zijn data in de vorm van output en outcome belangrijke meetinstrumenten. Bij MeerWaarde zijn diverse registratiesystemen in gebruik. We streven naar een samenvoeging van of koppeling tussen deze systemen dat gericht bijsturen en een verbetering van de kwaliteit mogelijk maakt.

### 10.5 Tot slot

MeerWaarde is het aan de inwoners én medewerkers verplicht om zich in te zetten voor het behoud van de sociale basis in Haarlemmermeer. Duizenden mensen wisten afgelopen jaren de weg naar ons te vinden. We zijn er enorm trots op dat wij hen die hulp konden bieden die ze nodig hadden. Laagdrempelig. Effectief. Preventief.

De sociale basis geven we vorm met onze partners. Onze gemeente is een groeiende gemeente. Dat betekent dat de behoefte aan algemene voorzieningen in relatie tot de maatschappelijke ontwikkelingen eerder zullen toenemen dan afnemen. In 2024 bouwt MeerWaarde samen met de G4 en alle andere relevante partners binnen de Haarlemmermeer verder aan het sociaal domein van de toekomst.

## 11 Begroting

<b>Begroting 2024</b>	
	<u>Werkelijk 2024</u>
<b>BATEN</b> (€)	
- Subsidies Gemeente Haarlemmermeer	7.206.000
- Subsidies Overige	729.000
- Overige Opbrengsten	<u>111.000</u>
	8.046.000
<b>LASTEN</b>	
- Lonen en salarissen	4.911.000
- Sociale lasten	1.326.000
- Afschrijvingen	41.000
- Overige bedrijfskosten	<u>1.759.000</u>
	8.037.000
<b>Saldo voor financiële baten en lasten</b>	<b>9.000</b>
Financiële baten en lasten	<u>-9.000</u>
<b>Resultaat voor resultaatbestemming</b>	<u><u>-</u></u>
<b>Bestemming van saldo van baten en lasten</b>	
Toevoeging aan algemene reserve	-
<b>Resultaat na resultaatbestemming</b>	<u><u>-</u></u>

## 12 Koersvast vooruit....

De Koers Jeugd 2018 – 2023, getiteld 'De kracht van dichtbij', en de Koers Volwassenen 2020 – 2023, genaamd 'Anders kijken, denken én doen', liepen af in de loop van 2023. Dit leidde tot een proces om een nieuwe koers te ontwikkelen. De urgentie was hoog. Met het oog op de bezuinigingen in 2025 was het cruciaal dat we nu duidelijke richtlijnen vaststellen over wat onze prioriteiten zijn en waar we wel en niet voor staan.

Samen met stakeholders hebben we de afgelopen maanden gewerkt aan een nieuwe missie en visie. Het begint allemaal met onze missie, waarin we een belofte doen aan de inwoners van Haarlemmermeer: we zijn er voor alle inwoners van Haarlemmermeer op de momenten dat zelfstandigheid even niet lukt. Dat vormt de kern van ons bestaan. Dit kunnen we echter niet alleen. Meer dan ooit zoekt MeerWaarde samenwerking met haar netwerkpartners om een gezamenlijk doel te bereiken: een lokale samenleving waarin iedereen kan meedoen!

Onze missie is geladen met onze visie, ook wel bewijzen of doelstellingen genoemd: wat we nastreven.

Vanuit deze missie en visie hebben we een strategische agenda opgesteld. Deze agenda geeft richting aan de koers die MeerWaarde de komende vier jaar wil volgen. Met de strategische agenda blijven we trouw aan onszelf en kunnen we flexibel inspelen op de uitdagingen waarmee we in Haarlemmermeer worden geconfronteerd. Zo kunnen we doen wat nodig is en dit op een goede manier doen. Hiermee willen we iedereen inspireren om in actie te komen en samen invulling te geven aan ons motto: Zelf, samen sterker

## De strategische agenda van MeerWaarde 2024



### Betrokken

#### We bevorderen zelfredzaamheid

- We hebben een nieuwe bouwstenenwijzer (= productenoverzicht) ontwikkeld dat inhoudelijk in lijn is met de missie. In navolging hierop hebben we bepaald welke acties nodig zijn naar ketenpartners over de gevolgen van niet meer leveren van diensten.
- Er is een subsidieaanvraag 2025 ingediend op de geactualiseerde bouwstenenwijzer.
- Het organisatieontwerp is conform uitvoeringsplan uitgerold en operationeel.
- Team Toegang is operationeel.
- Teams werken met sociaal werkers A + werkbegeleider.

### Professioneel

#### We zijn de verbinder

- We zijn de spin in het web voor het lokale sociaal domein. We onderhouden goede werkrelaties en -afspraken met alle belangrijke partners. Ons accountmanagement hebben we vastgelegd.
- We initiëren en participeren structureel in netwerken in woonkernen die er op gericht zijn om inwoners met elkaar in contact te brengen en onderlinge hulp te organiseren. Dit wordt vastgelegd in de 'Methode MeerWaarde'.
- We hebben een samenwerkingsdocument opgesteld met belangrijke partners in de gemeente Haarlemmermeer.
- We intensiveren gebiedsgericht werken met partners en gemeente.

#### We zijn professioneel

- We hebben onze werkmethodeën geüniformeerd in een Handboek Methode MeerWaarde.
- Onze beleidsdocumenten zijn op orde, actueel en gedocumenteerd in een documentenmanagementsysteem.
- Alle medewerkers hebben een eigen ontwikkelplan met aandacht voor scholing en professionalisering. Hierin zijn thema's belegd als vrijwilligersbeleid, werkplezier en duurzame inzetbaarheid en is de faciliterende organisatie afgestemd op het primair proces.

### Toegankelijk

#### We zijn zichtbaar

- We hebben een uitgewerkt plan voor gebruik social media.
- We hebben een trainingsplan en zijn gestart met het trainen van onze medewerkers over sociale media.
- We hebben een communicatieplan gericht op het vergroten van naamsbekendheid. Partijen weten ons te vinden. In kennis, houding en gedrag laten we zien dat we van MeerWaarde zijn.
- We hebben een nieuwe website.
- We doen structureel effectmetingen.

#### We werken preventief

- We hebben een dashboard en betrekken de data bij onze plannen. Het management-informatiesysteem is geïmplementeerd en operationeel.
- We hebben een jaarplan met daarin per doelgroep en vakgroep ambities en acties opgenomen.

### Lef

### Nieuwsgierig

### Betrouwbaar

Zelf, samen, sterker!